MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección de Gestión	**Área:**	División Gestión de Calidad
Código del Cargo:	3016.27	**Código del Puesto:**	3016
Categoría:	24	**Nombre del Puesto:**	Jefe de División 1
Nombre del Cargo:	Jefe División Gestión de Calidad	**Reporta a:**	Director de Gestión
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales como planear, organizar, dirigir, controlar y supervisar los diferentes procesos o actividades asignadas a la División Gestión de Calidad con el fin de cumplir las metas y objetivos establecidos. A su vez, diseñar e implementar una adecuada gestión de procesos, análisis de los estudios organizacionales y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Aseguramiento de Calidad. Impulsar el cambio organizacional, automatización o mejora de procesos. Fiscalizar los contratos, así como, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente de la Dirección de Gestión y brindar apoyo a la Jefatura en lo que solicite.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Impulsar el cambio organizacional a través de nuevas formas de trabajo, automatización o mejora de procesos, con el fin de definir un proceso más eficiente.
			2	Realizar estudios profesionales de análisis de cargas de trabajo, de acuerdo a la solicitud de la Alta Administración, así como, mediante la implementación de herramientas para análisis de comportamiento histórico de demandas.
			3	Analizar la normativa relacionada, objetivos estratégicos, así como, recomendaciones realizadas por los entes de control y supervisión, para el análisis y definición organizacional.
			4	Velar por el cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva Nacional, Hojas de Trámite de la Dirección a la que pertenece, de la Gerencia General y de las Subgerencias Generales.
			5	Coordinar el diseño y automatización de procesos, utilizando herramientas tecnológicas.
			6	Presentar informes profesionales acerca de los análisis e investigaciones realizadas, a la Jefatura y a la alta Administración.
			7	Velar por la gestión de la actualización de la documentación que se regula en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad del Conglomerado Financiero para el cumplimiento de la normativa SUGEF-24-2014 y Contraloría General de la República.
			8	Certificar documentación correspondiente al Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad, según lo solicite la Auditoría, Dirección Jurídica, o entes externos.
			9	Velar por el cumplimiento del Plan de Acción, Plan Anual Operativo (PAO), Cuadro de Mando Integral (CMI) correspondiente a la División Gestión de Calidad.
			10	Fiscalizar las contrataciones correspondientes a la División Gestión de Calidad.
			11	Supervisar el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la División de Gestión de Calidad.
			12	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			13	Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en las funciones de su personal a cargo.
			14	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			15	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			16	Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			17	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			18	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			19	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			20	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			21	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			22	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			23	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			24	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería Industrial.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en entidades bancarias en labores relacionadas a la gestión, mejora y cumplimiento de procesos, aseguramiento de calidad, análisis de cargas de trabajo y estudios organizacionales entre otros.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1.Conocimiento en Análisis y Mejora de Procesos.
	2.Conocimiento en Metodología Lean Six Sigma.
	3.Conocimiento en Herramientas de Automatización de procesos.
	4.Conocimiento en Redacción de Informes Profesionales.
	5.Conocimiento en análisis de estudios organizacionales por procesos.
	6.Conocimiento Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.
	7.Conocimiento en Estudios de viabilidad técnica, funcional y económica.
	8.Conocimiento en metodologías de proyecto.
	9.Conocimiento en metodologías ágiles.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares, o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1.Conocimiento de la herramienta Cuadro de Mando Integral (CMI), Balance de Desarrollo de Personal (BDP) y en la elaboración del Plan Operativo Anual (PAO).
	2.Conocimiento de normativa externa de SUGEF, CONASSIF, Contraloría General de la República, Banco Central y otros.
	3.Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente del Conglomerado Financiero.
	4.Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Cumplimiento de la Ley 8204.
	5.Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6.Conocimiento en los Productos del Conglomerado Financiero.
	7.Conocimiento en Responsabilidad Social o Sostenibilidad.
	8.Conocimiento en Office Project (Nivel 1).
	9.Conocimiento en ingles técnico.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURAS SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba este perfil mediante oficio GGC-1313-2020, con fecha 14 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-1032-2020.**				